# ETRE ASSISTANT(E) AUJOURD'HUI : MODE D'EMPLOI

## Renforcer son efficacité & ses méthodes de travail

**Durée : 21 heures**

3 journées

**Les Participants :**

Assistantes de PME – PMI déjà en poste et souhaitant renforcer leurs compétences et leur efficacité personnelle

**Notre Choix Pédagogique :**

- Présenter les outils conceptuels, techniques et méthodologiques,
-Mise en situation : jeux de rôle et critiques constructives
- **Examiner des cas concrets avec des exercices pratiques sur poste de travail**
- Remise d'un document de cours aide mémoire
- Evaluation qualitative en fin de formation effectuée par les participants
- Délivrance d'une attestation de formation

**L'intervenant :**

Consultante et formatrice en communication et techniques administratives

**L'Organisation :**

**Lieu :** Variable selon les sessions

**Dates :** 2012

**Voir rubrique votre calendrier**

**Horaires :** 09h00 – 17h00

**Coût par participant :**

900,00 € H.T.

**Ingénierie Pédagogique** :

**Françoise CAZALS**

**LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

- Repérer les caractéristiques d'une communication efficace, orale et écrite, **et les comportements qui font la différence**,
- Connaître des outils et des méthodes d'organisation permettant de mieux gérer son temps.

**CONTENU DU PROGRAMME :**

- **Rôle et missions de l'assistante d'aujourd'hui**
  - ✓ Réflexion sur la fonction « assistante », sa place dans l'organisation, ses responsabilités et ses objectifs.
- **Optimiser les relations interpersonnelles**
  - ✓ Les clés pour mieux communiquer,
  - ✓ Les difficultés dans les situations quotidiennes : mécanismes et outils de la communication,
  - ✓ Réflexion sur ses propres comportements et leurs conséquences.
- **L'accueil physique et l'utilisation de l'outil téléphone**
  - ✓ 20 secondes pour une bonne 1ere impression,
  - ✓ Les attitudes à adopter,
  - ✓ Savoir formuler sa pensée : choisir ses mots et construire des phrases dans un langage professionnel,
  - ✓ Structurer son discours,
  - ✓ Faire face aux situations et aux appels difficiles,
  - ✓ Gérer accueil physique et téléphonique en simultané.
- **Expression écrite : écrire pour être lu**
  - ✓ Analyse des différentes formes de l'expression écrite
  - ✓ Rappel des principes fondamentaux et des règles à observer,
  - ✓ Élaborer un message construit, cohérent, clair : rédiger en professionnel,
  - ✓ Le courrier électronique,
  - ✓ La prise de messages.
- **Gestion des documents & circulation de l'information**
  - ✓ Traiter le courrier : une méthode (départ et arrivée),
  - ✓ Les clés pour un archivage et un classement efficaces.
- **Réflexion sur les méthodes de travail**
  - ✓ Organisation, suivi des devis, gestion du temps, etc.
  - ✓ Evaluation de sa propre organisation (les bonnes questions à se poser).
- **Définition des axes d'amélioration personnelle**

Formation Conseil Compétences 26, Fbg Planissolles - BP 60040 - 09002 Foix Cedex
Tèl : 05.61.03.84.19 – Fax : 05.61.03.85.45 – mail : fc.competences@wanadoo.fr – www.fc-competences.fr

SARL à Associé unique, au capital de 7 500 € - RCS Foix 481 044 295 - Naf 8559A – Siret 481 044 295 00014 - Déclaration d'activité N° 73090032609